CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

fiche

Management
Organisation

Organiser
les services

QQOQCP
Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?

Définition

Outil de collecte et de critique des informations. Il permet d'explorer rapidement et de caractériser une question sans omettre de points importants.

Finalités

- Organiser la pensée de façon systématique
- Obtenir une bonne définition d'un problème
- Examiner toutes les facettes, tous les contours d'une idée ou d'une situation
- Constituer un questionnaire méthodique permettant une collecte exhaustive des informations pour analyser et critiquer une situation
- Définir les modalités de la mise en œuvre d'un plan d'actions

Domaine d'application

- Tout type de sujet
- Analyse descriptive d'une situation donnée
- Élaboration de plans d'actions
- Élaboration de guides d'entretiens
- Réaliser

Analyse de l'existant	Critique de l'existant	Diagnostic	Élaboration et choix de solutions	Mise en œuvre	Suivi et ajustement

Mode d'emploi

Le QQOQC peut être utilisé seul ou en groupe et se décompose en 3 phases :

- Phase 1 : Définition de l'objectif
- Phase 2 : Analyse descriptive
- Phase 3 : Analyse critique

Phase 1 : définition de l'objectif

- Formuler clairement l'objectif de départ

Phase 2 : Analyse descriptive

Poser (ou se poser) systématiquement les 5 questions de base :

- QUI ?
- QUOI ?
- OÙ ?
- QUAND ?
- COMMENT ?

Phase 3 : Analyse critique

Ajouter la question POURQUOI ? à chacune des questions de base

- QUI – POURQUOI ?
- QUOI – POURQUOI ?
- Etc… ?

Questions	Exemples	Pourquoi ? (Pour quoi ?)
QUI	Qui est concerné par la situation, le problème ? Qui remet les documents ? Qui les élabore et les imprime ? Qui a détecté le problème, qui peut agir ? Qui réalise l'action ?	Pourquoi cette personne intervient ? Pourquoi ce service ? Pourquoi l'influence de cette personne ? Pourquoi cette personne ?
QUOI	De quoi s'agit-il ? Quel est le processus en cause ? Quel est le problème à traiter ? Quel imprimé, quel circuit, quel logiciel ?	Pourquoi parle-t-on de cette question ? Pourquoi ce processus est-il en cause ? Pourquoi ce document, ce logiciel ?
OÙ	Où se traite le processus ? Dans quel service ? À quel endroit du déroulement de l'action se manifeste le problème ? À quel endroit se passe l'action ?	Pourquoi traite-t-on le processus à cet endroit ? Pourquoi détecte-t-on le problème à cet endroit ?
QUAND	Quand apparaît l'événement ? Est-il fréquent, quotidien, mensuel, annuel ? Quand faut-il communiquer ? Quand se produit l'action	Pourquoi cherche-t-on à le résoudre en ce moment ? Pourquoi cette fréquence ? Pourquoi apparaît-elle à ce moment ?
COMMENT	Comment on s'y prend ? Comment fait-on en cas d'erreur ? Comment a-t-on établi la procédure ?	Pourquoi procède-t-on ainsi ? Pourquoi utilise-t-on ce circuit ? Pourquoi a-t-elle été établie de cette manière ?
COMBIEN	Combien de fois traite-t-on ce problème ? Combien d'erreurs ? Combien de temps de travail ? Combien de documents ?	Pourquoi cette quantité ?

Avantages

- Outil simple d'utilisation
- Utilisable dans beaucoup de situations
- Peut être utilisé en groupe ou de façon individuelle
- Évite d'oublier un élément indispensable à la réussite d'un projet
- Permet la mise en forme d'une liste exhaustive d'idées

Inconvénient

- Les idées obtenues peuvent être subjectives si l'outil est utilisé par une personne seule